# Tribunal canadien des droits de la personne

## 2011-2012

### Rapport ministériel sur le rendement

L'honorable Robert Douglas Nicholson
Ministre de la Justice et procureur général du Canada

## Table des matières


Message du président ..... 1

Section I : Survol de l'organisation ..... 3

- Raison d'être ..... 3
- Responsabilités ..... 3
- Résultat stratégique et architecture des activités de programme ..... 5
- Priorités organisationnelles ..... 5
- Analyse des risques ..... 7
- Sommaire du rendement ..... 8
- Profil des dépenses ..... 10
- Budget des dépenses par crédit voté ..... 11

Section II : Analyse des activités de programme par résultat stratégique ..... 12

- Résultat stratégique ..... 12
- Activité de programme : Audition des plaintes devant le Tribunal ..... 12
  - Sommaire du rendement et analyse des activités de programme ..... 13
  - Leçons retenues ..... 13
  - Décisions et décisions sur requête du Tribunal en 2011-2012 ..... 14
  - Contrôle judiciaire ..... 19
  - Avantages pour les Canadiens ..... 19
- Activité de programme : Services internes ..... 20
  - Sommaire du rendement et analyse des activités de programme ..... 21
  - Leçons retenues ..... 22

Section III : Renseignements supplémentaires ..... 23

- Principales données financières ..... 23
- Graphique des principales données financières ..... 24
- États financiers ..... 24
- Tableau de renseignements supplémentaires ..... 24

Section IV : Autres sujets d'intérêt ..... 25

- Coordonnées des personnes-ressources de l'organisation ..... 25
- Loi et règlements d'application ..... 25
- Rapports ..... 25

## Message du président

Malgré de nombreuses difficultés financières et organisationnelles, grâce à la rétroaction utile que lui ont fournie les intervenants et les vérifications gouvernementales, le Tribunal canadien des droits de la personne (le Tribunal) a terminé l'année sur une note positive, tourné vers l'avenir et doté d'un effectif complet pour la première fois en plus de 18 mois.

Les difficultés qu'a connues le Tribunal cette année ont toutefois eu de graves répercussions, puisque l'organisation n'a pas pu atteindre la plupart de ses objectifs en matière de rendement. Compte tenu des critiques du milieu judiciaire, qui lui reprochait ces dernières années la lenteur de sa procédure d'instruction, le Tribunal s'était fixé comme norme une période de 12 mois pour le traitement des plaintes et s'était donné comme objectif de respecter cette norme dans une proportion de 70 p. 100. Au cours de l'exercice précédent, le Tribunal avait respecté cette norme de 12 mois dans 88 p. 100 des cas. Cette année, son taux de succès a chuté pour s'établir à 41 p. 100.

Plusieurs facteurs expliquent le rendement médiocre du Tribunal. En avril 2011, un piratage de son système de technologie de l'information, qui s'est révélé particulièrement préjudiciable, a paralysé le Tribunal et l'a empêché de mener nombre de ses activités en contraignant le personnel à travailler avec des systèmes de technologie de l'information dont le rendement était bien inférieur à leur capacité habituelle.

Par ailleurs, le Tribunal a été aux prises avec une augmentation du nombre de dossiers complexes, si bien qu'il lui a fallu plus de temps pour les traiter afin de garantir l'équité procédurale et la justice naturelle. En conséquence, il disposait de moins de ressources pour traiter les autres affaires dont il était saisi.

Des problèmes de relations de travail persistants ont également drainé ses ressources financières et entravé sa productivité. Il a dû engager des dépenses exceptionnelles en raison du roulement rapide du personnel, notamment pour retenir à contrat les services professionnels requis afin de régler les problèmes de relations de travail, de combler les postes vacants et de restructurer l'organisation.

Entretemps, le règlement d'un litige de longue date avec l'un de ses fournisseurs a également épuisé ses ressources financières, au même titre que deux nouvelles initiatives de programme – le lancement d'une série de consultations auprès des collectivités des Premières nations et des premières consultations nationales auprès des intervenants jamais tenues. La première initiative s'inscrivait dans la foulée de l'abrogation de l'article 67 de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, qui devait introduire deux nouvelles catégories de plaintes au titre des droits de la personne se rapportant à la *Loi sur les Indiens*. La seconde visait à obtenir de la rétroaction et des critiques constructives concernant la modification du modèle de résolution des plaintes du Tribunal apportée en 2010 pour mieux répondre aux besoins du nombre croissant de parties non représentées comparaissant devant le Tribunal. Les résultats de ces consultations devraient améliorer la procédure de résolution des plaintes et les relations du Tribunal avec les intervenants.

Le Tribunal a pris des mesures extraordinaires au cours de l'exercice pour reconstituer son effectif, maintenir un environnement de travail positif et élaborer un plan d'action pour que l'organisation puisse aller de l'avant.

En tant que président par intérim, j'envisage de faire fond sur les réussites de cette année et de tirer pleinement parti de notre effectif qui fonctionne maintenant à plein rendement pour ramener le Tribunal à ses niveaux de productivité antérieurs tout en maintenant le bon moral, conquis de haute lutte, et en veillant à ce que les employés continuent à être valorisés et à ce que leurs efforts soient reconnus.

Susheel Gupta
Président par intérim

# Section I : Survol de l'organisation

## Raison d'être

Le Tribunal canadien des droits de la personne (le Tribunal) est un organisme quasi judiciaire qui instruit les plaintes de discrimination renvoyées par la Commission canadienne des droits de la personne et détermine si les activités à l'origine des plaintes contreviennent ou non à la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (LCDP). L'objectif visé par la LCDP est de protéger les gens contre la discrimination et de promouvoir l'égalité des chances. Le Tribunal statue également sur des affaires soumises en vertu de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* (LEE) et, conformément à l'article 11 de la LCDP, sur les allégations de disparité salariale entre des hommes et des femmes qui exercent des fonctions équivalentes dans le même établissement.

## Responsabilités

En instruisant les plaintes déposées en vertu de la LCDP et de la LEE, le Tribunal se penche sur des questions ayant trait à l'emploi ou à la fourniture de biens, de services, d'installations ou de locaux. La LCDP définit comme une infraction de la part d'un employeur ou d'un fournisseur de services sous réglementation fédérale tout acte de discrimination contre une personne ou un groupe de personnes fondé sur l'un des motifs suivants :

- la race;
- l'origine nationale ou ethnique;
- la couleur;
- la religion;
- l'âge;
- le sexe (y compris l'équité salariale, la grossesse, la naissance d'un enfant et le harcèlement – quel que soit le motif);
- l'état matrimonial;
- la situation de famille;
- l'orientation sexuelle;
- une déficience (intellectuelle ou physique, y compris le défigurement et toute dépendance passée, actuelle ou perçue à l'alcool ou à une drogue); et
- l'état de personne graciée.

La compétence du Tribunal s'étend aux questions qui relèvent de l'autorité législative du Parlement du Canada, y compris celles qui touchent les ministères et organismes fédéraux ainsi que les banques, les transporteurs aériens et les autres employeurs et fournisseurs de biens, de services, d'installations et de locaux sous réglementation fédérale. Le Tribunal tient des audiences publiques pour instruire les plaintes de discrimination. En fonction du droit et des éléments de preuve (souvent contradictoires et complexes), il établit s'il y a bel et bien eu discrimination. Le cas échéant, il détermine les mesures de redressement qui s'imposent afin d'indemniser la victime et les ajustements à apporter aux politiques afin d'empêcher de nouveaux actes discriminatoires.

Bon nombre des actes discriminatoires sur lesquels se penche le Tribunal ne sont pas malveillants. De nombreux conflits découlent de pratiques de longue date, de préoccupations légitimes de l'employeur ou d'interprétations contradictoires des lois et de la jurisprudence. Le rôle du Tribunal consiste à cerner les positions des parties et à établir des règles justes et pertinentes pour régler le différend.

Le Tribunal n'instruit que les plaintes déposées en vertu de la LCDP dont il est saisi par la Commission canadienne des droits de la personne, habituellement après une enquête approfondie menée par cette dernière. La Commission règle la plupart des dossiers sans l'intervention du Tribunal. En règle générale, les renvois au Tribunal mettent en cause des points de droit complexes, soulèvent de nouvelles questions liées aux droits de la personne, portent sur des aspects inexplorés de la discrimination ou concernent des plaintes à multiples facettes qui doivent être entendues sous serment, surtout dans les cas où la preuve est contradictoire et où il faut juger de la crédibilité des témoins.

Le Tribunal n'a pas pour vocation de promouvoir la LCDP. Ce rôle incombe à la Commission. Le mandat que lui confère la loi consiste à appliquer cette dernière en se fondant uniquement sur la preuve présentée et la jurisprudence. Si les allégations ne sont pas corroborées par des éléments de preuve, le Tribunal doit rejeter la plainte.

Le Tribunal relève du Parlement par l'intermédiaire du ministre de la Justice.

**Structure organisationnelle**

Le Tribunal canadien des droits de la personne est un organisme quasi judiciaire permanent de petite taille comprenant un président et un vice-président à temps plein ainsi qu'un nombre maximal de 13 membres à temps plein ou partiel. Le président est le premier dirigeant du Tribunal et il est épaulé par le directeur exécutif et greffier principal, qui est responsable des activités du greffe et des services internes.

**Membres** – Pour être nommés membres du Tribunal par le gouverneur en conseil, les candidats doivent avoir de l'expérience et une expertise dans le domaine des droits de la personne ainsi qu'un intérêt et une sensibilité particulière pour la question. En vertu de la LCDP, le président et le vice-président doivent tous deux être membres du barreau depuis plus de 10 ans. La durée du mandat est de cinq ans au maximum pour les 13 membres à temps plein ou partiel et de sept ans au maximum pour le président et le vice-président.

**Activités du greffe** – Le personnel du greffe planifie et organise les audiences, assure la liaison entre les parties et les membres du Tribunal et fournit un soutien administratif aux membres.

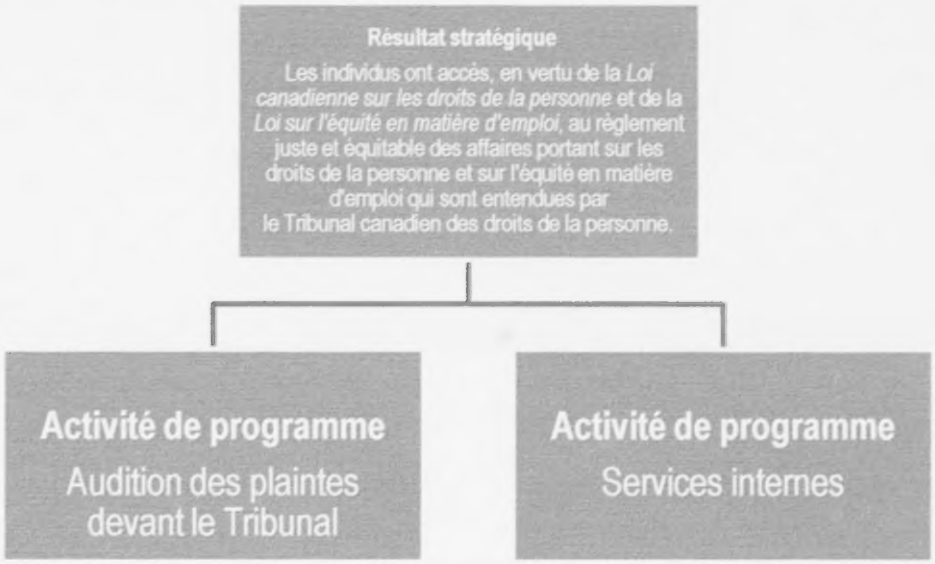
**Services internes** – Les services internes englobent les activités et les ressources répondant aux besoins du programme de fonctionnement du Tribunal et à ses autres obligations organisationnelles. Ils incluent notamment les ressources internes, juridiques, financières et humaines ainsi que les services de gestion de l'information et de technologie de l'information.

## Résultat stratégique et architecture des activités de programme

*Résultat stratégique :* Les individus ont accès, en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, au règlement juste et équitable des affaires portant sur les droits de la personne et sur l'équité en matière d'emploi qui sont entendues par le Tribunal canadien des droits de la personne.

Deux activités de programme concourent à la réalisation du résultat stratégique du Tribunal : 1) l'audition des plaintes devant le Tribunal; et 2) les Services internes.

### Architecture des activités de programme




## Priorités organisationnelles

| Priorité | Type | Résultat stratégique |
|---|---|---|
| Encourager et soutenir les parties dans les activités de médiation | En cours | La promotion d'un traitement juste et équitable des parties est directement liée au résultat stratégique du Tribunal :<br>Les individus ont accès, en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, au règlement juste et équitable des affaires portant sur les droits de la personne et sur l'équité en matière d'emploi qui sont entendues par le Tribunal canadien des droits de la personne. |
| Le programme de médiation personnalisée du Tribunal, qui inclut un volet médiation évaluative et évaluation du dossier, constitue la pierre angulaire de son processus de règlement des plaintes. Ce processus facilite le règlement des plaintes en moins de temps qu'il n'en faudrait pour une audience et se révèle plus économique pour toutes les parties, de même que pour le Tribunal. En 2011-2012, dans 40 dossiers les parties ont choisi de passer par la médiation et 21 de ces plaintes ont été réglées. | | |

| Priorité | Type | Résultat stratégique |
|---|---|---|
| Tenir des audiences de façon efficace et rendre les décisions en temps opportun | En cours | Une procédure de règlement transparente assure une démarche structurée et objective conforme aux principes d'équité procédurale et de justice naturelle et est directement liée au résultat stratégique du Tribunal :<br>Les individus ont accès, en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, au règlement juste et équitable des affaires portant sur les droits de la personne et sur l'équité en matière d'emploi qui sont entendues par le Tribunal canadien des droits de la personne. |
| La mise en œuvre de la procédure de règlement rapide des plaintes, y compris le recours à la gestion proactive des cas préalable à l'audience, a réduit la durée et la complexité du processus en permettant de circonscrire les questions au cœur du litige et en donnant aux parties la possibilité de mieux comprendre leur cause. On a ainsi raccourci la durée des audiences et réduit les coûts pour les parties. | | |

| Priorité | Type | Résultat stratégique |
|---|---|---|
| Rationaliser les services internes | En cours | Les services internes appuient les activités du Tribunal en offrant une large gamme de services de soutien aux membres participant à la médiation et aux autres activités relatives aux audiences. L'amélioration de ces services contribue directement au résultat stratégique du Tribunal :<br>Les individus ont accès, en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, au règlement juste et équitable des affaires portant sur les droits de la personne et sur l'équité en matière d'emploi qui sont entendues par le Tribunal canadien des droits de la personne. |
| L'exercice écoulé fut une année de transition, de renouvellement et d'efforts permanents pour assurer des services de qualité à l'appui du mandat quasi judiciaire du Tribunal. Compte tenu des demandes croissantes imposées à ses ressources limitées et des sévères pressions financières qu'il a subies, le Tribunal a continué de se tourner vers des façons novatrices d'améliorer l'efficience de ses services internes et de ses activités de programme tout en assainissant le climat de travail. En outre, les services de technologie de l'information du Tribunal ont été confiés à titre provisoire à la Direction générale des services d'infotechnologie de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) et, sous le leadership de la présidente, le Tribunal a entrepris des activités de relations publiques et de consultation auprès des intervenants. | | |

## Analyse des risques

Le Tribunal est demeuré proactif dans son approche du risque en 2011-2012 et il a procédé au recensement des événements qui pourraient se produire ainsi qu'à des évaluations de la façon dont ces événements pourraient influer sur son résultat stratégique unique. Des stratégies d'atténuation ont été élaborées non seulement pour s'attaquer aux difficultés, mais également pour les envisager sous l'angle des occasions qu'elles offrent dans la mesure du possible. On trouvera ci-après une analyse des risques revêtant une importance pour le Tribunal en 2011-2012.

Le Tribunal est une organisation tributaire de la demande dont le mandat est lié aux causes que lui renvoie la Commission canadienne des droits de la personne. En outre, les changements intervenant dans le contexte où le Tribunal exerce ses activités, les politiques gouvernementales et le mandat législatif ont une incidence sur le contexte opérationnel du Tribunal.

### Incidence de l'abrogation de l'article 67 de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*

On s'attendait à ce que l'abrogation de l'article 67 augmente de façon spectaculaire le nombre de dossiers et introduise de nouvelles catégories de plaintes au titre des droits de la personne :

(i) plaintes alléguant qu'une disposition de la *Loi sur les Indiens* est discriminatoire;

(ii) plaintes alléguant qu'une décision sous le régime de la *Loi sur les Indiens* est discriminatoire.

Or, le Tribunal n'a pas connu une augmentation du nombre de dossiers aussi considérable qu'on le prévoyait, peut-être en raison de deux décisions judicaires dans l'affaire *A.F.P.C. (Alliance de la fonction publique du Canada) c. Canada (Agence du revenu du Canada)*. Le 22 février 2011, la Cour fédérale a validé une conclusion antérieure du Tribunal selon laquelle la simple exécution par le gouvernement d'une fonction législative ne constitue pas en soi un « service » au sens de la LCDP. Le 10 janvier 2012, la Cour d'appel fédérale a confirmé cette conclusion, en affirmant que la LCDP ne prévoit pas le dépôt d'une plainte directement contre une loi du Parlement. Le 9 mars 2012, un pourvoi en appel a été déposé devant la Cour suprême du Canada concernant cette affaire.

Bien que les indications préliminaires portent à croire que le Tribunal peut encore s'attendre à devoir statuer annuellement sur 15 à 20 nouveaux dossiers se rapportant directement à l'abrogation de l'article 67 de la LCDP, le nombre d'affaires qui lui seront renvoyées est impossible à prévoir. Mais les dossiers qui seront confiés au Tribunal dans cette mouvance seront probablement particulièrement complexes puisqu'ils exploreront de nouveaux aspects des droits de la personne et que leur portée et leur envergure dépasseront indubitablement celles des plaintes qui ont été déposées à ce jour devant le Tribunal. Dans un effort pour répondre à ces besoins futurs, le président a mené de nombreuses activités de relations publiques auprès des collectivités des Premières nations

dans diverses régions du Canada pour avoir une idée de la façon dont le Tribunal peut faciliter la procédure de manière économique et culturellement adaptée.

### Contexte opérationnel

En 2011-2012, le contexte opérationnel du Tribunal a été caractérisé par des difficultés excessives – les difficultés les plus graves étant attribuables à l'important déficit financier ainsi qu'aux besoins inattendus et urgents de restaurer son réseau et son infrastructure de technologie de l'information, par suite d'une cyberattaque particulièrement malveillante. Le Tribunal a par ailleurs été aux prises avec des problèmes de relations de travail et de maintien à l'effectif particulièrement graves, qui se sont traduits par un roulement incessant de personnel. Au cours de l'exercice, le Tribunal a relevé ces défis en s'attachant à reconstruire un milieu de travail sain et viable, en trouvant des sources de financement supplémentaires et en externalisant ses fonctions de technologie de l'information à la Direction générale des services d'infotechnologie de TPSGC. Ces événements ont également eu une incidence sur la gestion de la charge de travail du Tribunal. En effet, il y avait environ 148 dossiers en instance au début de 2011-2012 et, bien que le nombre de dossiers dont il a été saisi soit demeuré constant au cours de la période de planification, le nombre de dossiers en instance à la fin de 2011-2012 s'établissait à 231. Le rendement du Tribunal sur ce front est expliqué de manière plus détaillée dans la deuxième partie du présent rapport.

Au cours de la période visée, le Tribunal a fait l'objet de deux vérifications : une vérification des activités de dotation de la Commission de la fonction publique et une vérification des contrôles de base menée par le Bureau du contrôleur général. Ces deux vérifications ont mis en évidence des domaines se prêtant à amélioration, en particulier en ce qui concerne les mécanismes de contrôle et la conformité. Le Tribunal a souscrit aux résultats des vérifications et a établi des plans d'action pour s'attaquer aux problèmes mis en évidence.

## Sommaire du rendement

Les tableaux qui suivent présentent les ressources financières et humaines gérées par le Tribunal en 2011-2012.

### Ressources financières pour 2011-2012 (en millions de dollars)

| Dépenses prévues | Autorisations totales | Dépenses réelles* |
|---|---|---|
| 4,5 | 5,6 | 5,0 |

* N'inclut pas la somme totale de 1,2 million de dollars pour les services fournis à titre gracieux et les dépenses d'amortissement pour les immobilisations.

### Ressources humaines pour 2011-2012 (équivalents temps plein – ETP)

| Prévues | Réelles | Écart |
|---|---|---|
| 26 | 22 | 4 |

**Résultat stratégique :** Les individus ont accès, en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, au règlement juste et équitable des affaires portant sur les droits de la personne et sur l'équité en matière d'emploi qui sont entendues par le Tribunal canadien des droits de la personne.

| Indicateurs de rendement | Cible | Rendement de 2011-2012 |
|---|---|---|
| Décisions et décisions sur requête du Tribunal | Rendre une décision dans les quatre mois suivant la fin de l'audience dans 80 p. 100 des cas. | Non atteinte.<br>68 p. 100 des décisions et des décisions sur requête ont été rendues dans le délai prescrit, c'est-à-dire dans les quatre mois suivant la fin de l'audience. Contrairement aux audiences des autres cours de justice, les audiences du Tribunal se déroulent souvent avec des parties qui n'ont pas les moyens financiers requis pour se faire assister par un avocat. Cela signifie qu'elles se représentent elles-mêmes et doivent aborder des faits complexes, la preuve et des points de droit. Cette situation a tendance à prolonger la durée de l'audience, de même que l'étape analytique qui suit l'audience, beaucoup plus que dans le cas des tribunaux administratifs où les parties sont représentées par un avocat. |

## Sommaire du rendement, excluant les Services internes

| Activité de programme | Dépenses réelles en 2010-2011 (en millions de dollars) | 2011-2012 (en millions de dollars) | | | | Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Budget principal des dépenses | Dépenses prévues | Autorisations totales | Dépenses réelles | |
| Audition des plaintes devant le Tribunal | 1,8 | 2,6 | 2,6 | 2,6 | 1,8 | Affaires sociales : Une société diversifiée qui favorise la dualité linguistique et l'inclusion sociale |
| **Total** | 1,8 | 2,6 | 2,6 | 2,6 | 1,8 | |

## Sommaire du rendement des Services internes

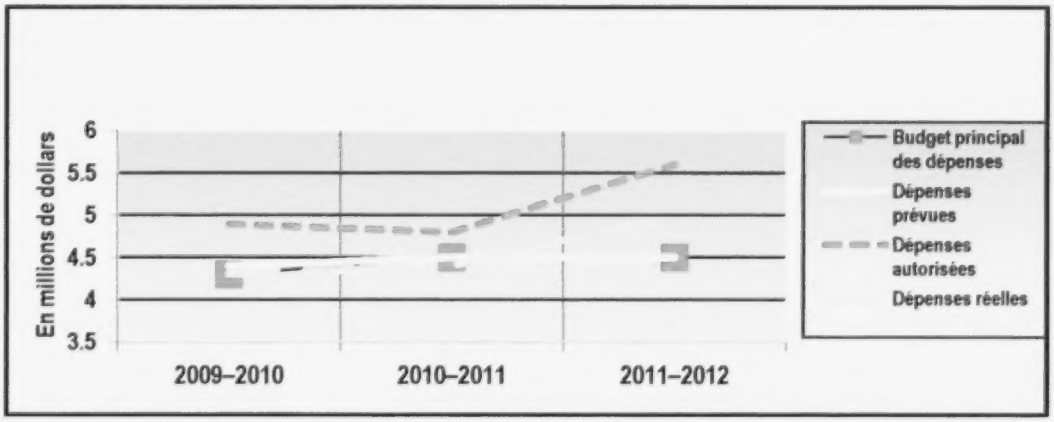
| Activité de programme | Dépenses réelles en 2010-2011 (en millions de dollars) | 2011-2012 (en millions de dollars) | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Budget principal des dépenses | Dépenses prévues | Autorisations totales | Dépenses réelles |
| Services internes | 2,6 | 1,9 | 1,9 | 3,0 | 3,2 |

***Audition des plaintes devant le Tribunal*** – Les dépenses réelles pour cette activité sont identiques à celles de l'exercice antérieur et ont été nettement inférieures aux dépenses prévues. Cela s'explique entre autres par le fait qu'il y a eu un nombre plus faible que prévu de causes qui ont été traitées au cours de l'exercice, tant les causes nouvelles que les causes en instance depuis un certain temps. Mais une plus grande proportion de plaintes ont été résolues cette année par la voie de la médiation comparativement à l'exercice précédent et l'on a raccourci la durée des audiences grâce à l'adoption d'une procédure rapide permettant de mieux circonscrire les questions et de parvenir à s'entendre sur les faits à une étape préliminaire à l'audience. La diminution des coûts de fonctionnement pour cette activité est également attribuable au fait que le Tribunal a utilisé largement les salles de réunion mises à sa disposition à titre gracieux, comme les installations des tribunaux provinciaux et fédéraux, pour les audiences.

***Services internes*** – Des coûts accrus ont été engagés pour des services professionnels et spéciaux afin de fournir à l'organisation les ressources humaines dont elle avait besoin dans les domaines cruciaux de la haute direction, du greffe et des services organisationnels, le règlement d'un litige et la reconstruction de l'infrastructure de TI du Tribunal, de même que l'externalisation de ses services de TI à TPSGC. Les activités de relations publiques et de consultation auprès des intervenants qui permettront au Tribunal d'améliorer la prestation de programme ainsi que la gestion des cas et la résolution des plaintes expliquent également l'accroissement des coûts.

## Profil des dépenses

### Tendances au chapitre des dépenses de 2009-2010 à 2011-2012




Les dépenses prévues pour 2011-2012 sont demeurées constantes à 4,5 millions de dollars, tandis que les dépenses autorisées ont augmenté de 0,8 million de dollars par rapport à l'exercice précédent. L'écart dans les dépenses autorisées est attribuable à un report du budget de fonctionnement de 2010-2011, à un transfert de fonds unique pour alléger les pressions financières et à des montants salariaux correspondant au versement de sommes forfaitaires, en remplacement de l'indemnité de départ.

Les dépenses réelles pour 2011-2012 ont dépassé le montant des dépenses prévues. Ces dépenses incluent les coûts imputables au règlement d'un litige ancien, de même que la nécessité d'externaliser des services professionnels pour régler des problèmes de relations de travail, pourvoir au remplacement de postes vacants et procéder à la restructuration organisationnelle. Les autres augmentations de dépenses sont attribuables à la signature d'un protocole d'entente avec TPSGC pour le redéploiement de l'infrastructure de TI du Tribunal et la prestation de services permanents de TI, de même qu'aux relations publiques et aux consultations auprès des intervenants.

Les dépenses réelles présentées sur le graphique exposant les tendances au chapitre des dépenses n'incluent ni les services de locaux évalués à 1,2 million de dollars et fournis à titre gracieux par TPSGC, ni les versements aux régimes d'assurance des employés pris en charge par le Conseil du Trésor.

## Budget des dépenses par crédit voté

Pour obtenir de l'information sur les crédits organisationnels et les dépenses législatives du Tribunal, veuillez consulter les *Comptes publics du Canada 2012* (Volume II).

# Section II : Analyse des activités de programme par résultat stratégique

## Résultat stratégique

Les individus ont accès, en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, au règlement juste et équitable des affaires portant sur les droits de la personne et sur l'équité en matière d'emploi qui sont entendues par le Tribunal canadien des droits de la personne.

## Activité de programme : Audition des plaintes devant le Tribunal

Le Tribunal instruit les plaintes pour discrimination afin de déterminer, à l'issue d'une audience devant ses membres, si des pratiques particulières contreviennent ou non à la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (LCDP). Les membres du Tribunal tiennent aussi des audiences au sujet des demandes dont ils sont saisis par la Commission canadienne des droits de la personne et des requêtes émanant d'employeurs, dans le cadre desquelles ils sont appelés à se prononcer sur des décisions ou des lignes directrices émanant de la Commission en application de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* (LEE).

### Ressources financières pour 2011-2012 (en millions de dollars)

| Dépenses prévues | Autorisations totales | Dépenses réelles |
|---|---|---|
| 2,6 | 2,6 | 1,8 |

### Ressources humaines pour 2011-2012 (équivalents temps plein [ETP])

| Prévues | Réelles | Écart |
|---|---|---|
| 13 | 9 | 4 |

| Résultats attendus | Indicateurs de rendement | Cibles | Résultats obtenus |
|---|---|---|---|
| Accès à des procédures de médiation et de décision transparentes, efficientes et en temps opportun<br><br>Application objective et rationnelle de la LCDP et de la LEE | i) Délai moyen pour entreprendre la procédure de médiation ou d'audition de la plainte | i) Entreprendre la procédure de médiation ou d'audition de la plainte dans les 10 jours suivant le renvoi du dossier par la Commission dans 90 p. 100 des cas. | Non atteinte.<br>Sur les 124 nouveaux dossiers reçus au cours de l'exercice, 27 p. 100 seulement ont été traités dans les 10 jours suivant le renvoi de la plainte par la Commission. |
| | ii) Nombre d'audiences | ii) S.o. | 16 audiences ont été tenues en 2011-2012. |
| Décisions sur requête qui donnent suite aux plaintes et fournissent une orientation aux employeurs et aux fournisseurs de services de la sphère fédérale | iii) Pourcentage de dossiers introduits dans les délais | iii) Commencer la procédure de médiation ou d'audition de la plainte dans les six mois suivant le renvoi du dossier par la Commission dans 70 p. 100 des cas. | Non atteinte.<br>13 p. 100 des audiences ont débuté dans les six mois suivant le renvoi de la plainte par la Commission. |

| Résultats attendus | Indicateurs de rendement | Cibles | Résultats obtenus |
|---|---|---|---|
| | iv) Pourcentage de dossiers clos dans les délais | iv) Terminer l'instruction de la plainte dans les 12 mois suivant le renvoi du dossier par la Commission dans 70 p. 100 des cas. | Non atteinte.<br>41 p. 100 des dossiers ont été instruits dans les 12 mois suivant le renvoi au Tribunal. |
| | v) Nombre de dossiers traités par la médiation et nombre de plaintes résolues par cette voie | v) Aucune cible – La médiation exige le consentement des deux parties. Le Tribunal met tout en œuvre pour encourager les parties à rechercher une solution à l'amiable par voie de médiation plutôt que par une décision du Tribunal. | Parfaitement atteinte.<br>52,5 p. 100 des dossiers où les parties ont accepté la médiation ont donné lieu à une résolution par cette voie. |

### *Sommaire du rendement et analyse des activités de programme*

L'accès à la justice pour les Canadiens requiert une procédure qui soit impartiale, qui soit équitable pour toutes les parties et qui produise des résultats de manière économique et en temps opportun. Le Tribunal a mis en œuvre des initiatives comme la gestion intensive des cas préalable à l'audience et un recours accru à la médiation évaluative pour améliorer sa prestation de services et de programmes. Selon les résultats préliminaires, ces approches réduisent les coûts ainsi que le temps requis pour résoudre les plaintes.

En 2011-2012, 124 nouveaux dossiers ont été renvoyés au Tribunal par la Commission et 148 dossiers ont été reportés des années précédentes, dont 16 ont fait l'objet d'un contrôle de la Cour fédérale. Ces 16 dossiers représentent en réalité 191 plaintes et la procédure de contrôle judiciaire pour l'ensemble des 16 dossiers n'avait pas été menée à bien à la fin de l'exercice. Au cours de la période visée par le rapport, 36 dossiers instruits ont été menés à bien par médiation ou audition de la plainte, 5 plaintes ont été retirées, 32 plaintes sont en suspens dans l'attente du contrôle judiciaire de la Cour fédérale et 25 décisions et décisions sur requête ont été rendues. À la fin de la période visée, le Tribunal avait 231 dossiers à reporter.

### *Leçons retenues*

L'abandon des approches axées sur l'intérêt et la position pour résoudre les plaintes renvoyées au Tribunal donne des résultats positifs qui sont de bon augure pour la poursuite de ces initiatives et leur généralisation. Le Tribunal continuera de rechercher des méthodes novatrices pour résoudre les plaintes afin d'améliorer l'accès à la justice pour les Canadiens ordinaires.

### *Décisions et décisions sur requête du Tribunal[1] en 2011-2012*

Les résumés des décisions et des décisions sur requête du Tribunal en 2011-2012 donnent une idée du type de plaintes dont il est saisi et de la façon dont ces causes influent sur l'ensemble des Canadiens. On peut trouver le résumé des autres décisions rendues au cours de l'exercice 2011-2012 sur le site Web du Tribunal.

***Vilven et Kelly c. Air Canada et l'Association des pilotes d'Air Canada*** **2011 TCDP 10**

Deux pilotes employés par Air Canada ont allégué qu'ils avaient été victimes d'une pratique discriminatoire lorsque, conformément aux dispositions de la convention collective entre l'Association des pilotes d'Air Canada et Air Canada, ils ont été contraints de prendre leur retraite à l'âge de 60 ans. Dans une décision antérieure sur le litige, le Tribunal avait jugé inconstitutionnel l'article de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (LCDP) portant sur la retraite obligatoire. En vertu de l'alinéa 15(1)*c*), cette pratique n'était pas discriminatoire si l'âge de la cessation d'emploi correspondait à l'âge normal de la retraite des employés occupant des postes similaires. En outre, dans cette décision antérieure, le Tribunal a estimé qu'Air Canada n'avait pas montré, en vertu de l'alinéa 15(1)*a*) de la LCDP, que l'âge était une exigence professionnelle justifiée pour ses pilotes. Au moment du contrôle judiciaire, la Cour fédérale a convenu que l'alinéa 15(1)*c*) était inconstitutionnel mais elle a ordonné au Tribunal d'examiner la question de savoir si l'âge était une exigence professionnelle justifiée pour les pilotes d'Air Canada à la lumière d'un changement apporté aux règles de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI). Cette organisation des Nations Unies chargée de promouvoir la sûreté de l'aviation civile a en effet promulgué de nouvelles règles en novembre 2006 permettant aux pilotes de la tranche d'âge de 60 à 65 ans de continuer à effectuer des vols internationaux, pourvu que d'autres pilotes de l'équipage aient moins de 60 ans.

Le Tribunal a estimé qu'Air Canada avait mené pendant des décennies une série de négociations légitimes et sérieuses avec le syndicat des pilotes et que la convention collective qui en résultait tenait compte de l'ancienneté et prévoyait la retraite obligatoire à l'âge de 60 ans avec une pension d'un montant raisonnable. Les modalités de la convention rendaient possible pour Air Canada de trouver un juste équilibre en embauchant de nouveaux pilotes pour remplacer un nombre prévisible de pilotes prenant leur retraite. La retraite obligatoire répondait également à l'objectif légitime de concilier les besoins de l'entreprise avec les droits et les besoins collectifs de ses pilotes. Enfin, le

[1] Aux fins du présent rapport ministériel sur le rendement, le terme *décision* s'entend d'une série de motifs juridiques définis par un ou plusieurs membres du Tribunal canadien des droits de la personne, qui permettent de trancher la question de savoir si un acte discriminatoire a bel et bien été posé dans une situation donnée. Par conséquent, cela exclut les motifs où : i) la seule question en litige devant le Tribunal consiste à savoir quel type d'ordonnance réparatrice s'impose; ii) la plainte est rejetée pour défaut de poursuite du plaignant; iii) la plainte est rejetée parce que le Tribunal n'est pas compétent en la matière, pour abus de procédure, pour expiration d'un délai ou pour violation irréparable de l'équité; ou iv) la question soulevée devant le Tribunal est une requête en vue d'obtenir une ordonnance sur une question de procédure ou de preuve. Mentionnons que les motifs invoqués concernant les questions figurant sur la liste susmentionnée appartiennent à la catégorie des décisions sur requête, dont deux sont également traitées dans la présente section.

Tribunal a estimé que, compte tenu des restrictions imposées aux règles par l'OACI, le fait de tenir compte des besoins des plaignants au cours de la période postérieure à novembre 2006 en abolissant la retraite obligatoire imposerait une contrainte excessive à Air Canada, qui se traduirait notamment par une augmentation importante des coûts d'exploitation, des contraintes dans l'horaire des pilotes et des conséquences négatives pour le régime de retraite et la convention collective de ces derniers, en particulier en ce qui concerne le maintien d'une règle d'ancienneté efficace.

Comme la prise en compte des besoins des plaignants après novembre 2006 aurait imposé une contrainte excessive à Air Canada, le Tribunal a conclu que la retraite obligatoire des pilotes à l'âge de 60 ans se fondait exclusivement sur une exigence professionnelle justifiée et par conséquent ne constituait pas une pratique discriminatoire.

Les plaignants et la Commission canadienne des droits de la personne ont présenté une demande de contrôle judiciaire.

***Résultats pour les Canadiens***

Dans la décision de la Cour fédérale qui renvoyait l'alinéa 15(1)*a*) au Tribunal pour qu'il le réexamine, la Cour a estimé que le Tribunal était limité sur le plan législatif pour prendre en compte des facteurs tels que la santé, la sécurité et le coût, au moment d'évaluer si une défense fondée sur une exigence professionnelle justifiée avait été établie. En se penchant à nouveau sur le litige, le Tribunal avait la possibilité d'examiner le rôle joué par des instruments internationaux dans une analyse de l'exigence professionnelle justifiée et les conséquences sur le plan des coûts qui pourraient en résulter pour l'intimé. Comme le Parlement a maintenant abrogé l'alinéa 15(1)*c*) de la LCPD, ce type d'analyse de l'exigence professionnelle justifiée peut fournir un fil conducteur pour d'autres affaires où la retraite obligatoire est érigée en norme de travail légitime. En outre, la Cour d'appel fédérale a récemment statué que l'alinéa 15(1)*c*) de la LCPD était constitutionnel. Si le litige était porté devant la Cour suprême du Canada, ce serait l'occasion pour la Cour de réexaminer son arrêt de 1990 sur la retraite obligatoire dans l'affaire *McKinney c. University of Guelph* et d'offrir une autre orientation sur la question de la retraite obligatoire. Même si le débat se poursuivra peut-être devant la Cour suprême, le Tribunal a fait une contribution tangible à la jurisprudence et au débat d'idées entourant la question de la retraite obligatoire dans la série de décisions *Vilven et Kelly*.

### *Cruden c. Agence canadienne de développement international et Santé Canada* — 2011 TCDP 13

Santé Canada, qui est chargé d'effectuer l'évaluation médicale des employés de l'Agence canadienne de développement international (ACDI) cherchant à obtenir une affectation à l'étranger, a élaboré des lignes directrices relatives à l'évaluation médicale visant expressément les employés demandant à être affectés en Afghanistan. En vertu de ces lignes directrices, des exigences médicales « absolues » ont été définies. Ainsi, les employés qui sont atteints d'une « condition médicale qui pourrait entraîner une urgence médicale mettant leur vie en jeu si l'accès à des médicaments d'ordonnance ou à tout autre traitement était interrompu pour une courte période » ne satisfont pas aux critères leur permettant d'obtenir un poste en Afghanistan. C'est en fonction de ces éléments que la plaignante a allégué que son employeur, l'ACDI, avait exercé une pratique discriminatoire en décidant qu'elle n'était pas apte à occuper un poste en Afghanistan en raison de son diabète. La plaignante a également allégué que Santé Canada avait posé un acte discriminatoire en recommandant à l'ACDI qu'elle ne soit pas affectée en Afghanistan en raison de son diabète.

Des éléments de preuve ont permis d'établir que pour l'ACDI, le fait d'accommoder la plaignante en Afghanistan était une contrainte excessive. En effet, il y a des risques sérieux pour la santé et la sécurité des Canadiens travaillant en Afghanistan et ces risques se matérialisent fréquemment. En outre, la plaignante n'aurait pas été seule à supporter les risques, qui auraient été partagés par les membres des Forces canadiennes et d'autres militaires étrangers. Les services médicaux et les installations médicales en Afghanistan sont limités et, par conséquent, doivent être réservés dans la mesure du possible au traitement des troupes et des civils afghans blessés ainsi qu'aux urgences imprévisibles ayant une incidence sur tous les civils en poste en Afghanistan. Le Tribunal a statué que l'ACDI avait failli à son devoir, qui était d'explorer toutes les mesures raisonnables d'accommodement pour la plaignante. À son avis, l'Agence avait l'obligation de recueillir tous les renseignements pertinents sur la déficience de son employée et d'examiner sérieusement comment trouver des accommodements pour la plaignante. Or, l'ACDI n'a pas présenté suffisamment de preuves pour convaincre qu'elle avait exploré toutes les mesures d'accommodement raisonnables pour la plaignante en Afghanistan ou ailleurs.

En ce qui concerne la plainte contre Santé Canada, le Tribunal a estimé que les lignes directrices applicables à l'Afghanistan ne reflétaient pas l'égalité entre tous les membres de la société. Certes, ces lignes directrices avaient pour ambition d'être instructives et éclairantes, mais leur formulation faisait état d'exigences médicales « absolues » et elles ne permettaient pas de prendre en compte le cas particulier de chaque personne. En outre, le processus en vertu duquel Santé Canada a évalué la plaignante et formulé ses recommandations avait été influencé par les lignes directrices applicables à l'Afghanistan, si bien que la valeur et la dignité inhérentes de la plaignante n'ont pas été prises en compte. Par conséquent, la plaignante a été défavorisée en raison de sa déficience par la formulation et l'application des lignes directrices applicables à une affectation en Afghanistan par Santé Canada.

En conséquence, les deux plaintes contre Santé Canada et l'ACDI ont été jugées fondées et le Tribunal a ordonné comme mesure de redressement l'élimination des pratiques discriminatoires.

Le procureur général du Canada a présenté une demande de contrôle judiciaire.

| ***Résultats pour les Canadiens*** |
| --- |
| La décision *Cruden* revêt un caractère unique puisque le Tribunal devait analyser l'obligation d'accommodement raisonnable dans une zone de combat en contexte international. Dans son analyse, le Tribunal fait référence au droit international, notamment à la *Convention relative aux droits des personnes handicapées*. La décision met aussi en lumière certains aspects importants de la loi entourant les mesures d'accommodement raisonnable par rapport à la déficience. D'abord, les politiques en matière d'emploi peuvent être considérées comme discriminatoires si elles sont « absolues » et ne prévoient pas la prise en compte du cas particulier de chaque personne. Ensuite, dans certaines situations, les employeurs peuvent avoir l'obligation de recueillir tous les renseignements pertinents sur la déficience d'un employé et d'envisager sérieusement la façon doit ils pourraient accommoder cet employé sans contrainte excessive. Faute d'effectuer cette analyse, l'employeur ne respecte pas son obligation d'accommodement à l'égard d'un employé ayant une déficience. |

***Fallan Davis c. Agence des services frontaliers du Canada*** **2011 TCDP 18**

La plaignante a allégué qu'en raison de sa race, de son âge ou de son sexe, et en contravention avec l'article 5 de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (LCDP), elle avait été victime de discrimination de la part des agents de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) au point d'entrée de l'île de Cornwall, à Cornwall, en Ontario. La plaignante a fait valoir que les agents de l'ASFC l'avaient choisie en vue d'une inspection supplémentaire, avaient fait d'elle un objet de haute suspicion ou d'agression et avaient proféré à son endroit des propos racistes, insultants et humiliants. Pour sa part, l'Agence des services frontaliers du Canada a déposé une requête devant le Tribunal de façon à obtenir une ordonnance rendant la plainte irrecevable pour le motif que l'ASFC n'assure pas des « services » au sens de l'article 5 de la LCDP lorsqu'elle applique la législation canadienne sur les douanes et l'accise. La décision porte sur la requête déposée par l'ASFC.

La LCDP ne définit pas ce qu'on entend par « services » et, bien que le Tribunal ait trouvé convaincant un jugement de la Cour d'appel fédérale sur le sujet, il n'a pas jugé qu'il était déterminant sur la question[2]. D'après le Tribunal, il fallait examiner si les agents de l'ASFC qui effectuent des inspections primaires et secondaires des voyageurs et de leurs véhicules fournissent des « services » dans le cadre de leur mandat de « prestation de services frontaliers intégrés ». Le Tribunal a estimé que l'ASFC entretenait une relation publique directe avec tous les Canadiens de retour au Canada. Il s'agit d'un organisme public assurant des services frontaliers pour le bien public, qui fait valoir sans équivoque son engagement envers « l'excellence du service » dans la protection des frontières canadiennes, et affirme que « l'excellence du service » est d'une importance capitale pour le secteur commercial, les citoyens canadiens et les touristes arrivant au Canada. Le Tribunal a également estimé que la promulgation du *Règlement sur les enquêtes sur les droits de la personne en matière des douanes et de l'accise* établissait le droit du public de déposer des plaintes au titre de la LCDP relativement à la manière dont les agents de l'ASFC traitent les voyageurs lorsqu'ils administrent ou exécutent la loi fédérale sur les douanes et l'accise. Enfin, le Tribunal a estimé qu'il était généralement accepté, dans la jurisprudence des différents tribunaux canadiens, que les agents de police assurent des « services » au sens des droits de la personne au niveau provincial. D'après le Tribunal, la similarité des fonctions d'exécution accomplies par les agents de police et par les agents de l'ASFC ne doit pas être occultée, car l'opinion contraire contredirait les directives de la Cour suprême du Canada demandant que les lois relatives aux droits de la personne soient interprétées de la façon la plus uniforme et harmonieuse possible.

---

[2] Dans *Canada (procureur général) c. Watkin*, 2008 CAF 170, la Cour d'appel fédérale a estimé que les « services » au sens de l'article 5 de la LCDP correspondent à quelque chose dont on bénéficie ou que l'on détient en tant que services et qui est « offert » au public. Sur cette base, le Tribunal a déterminé que Santé Canada, lorsqu'il exécute la *Loi sur les aliments et drogues*, ne fournit pas des « services » destinés au public au sens de l'article 5. Les actions en question sont des mesures coercitives visant à assurer la conformité. Le fait que ces mesures soient entreprises dans l'intérêt public n'en fait pas des « services ». L'Agence des services frontaliers du Canada a fait valoir que le même raisonnement s'applique dans le cas des inspections à la frontière. Toutefois, le Tribunal a estimé que la qualification des mesures d'exécution de Santé Canada comme étant des « …mesures coercitives destinées à assurer la conformité » limitait *Watkin* à ses faits.

Le Tribunal a conclu que, dans le traitement de la plaignante et de son véhicule, dans le cadre des inspections primaires et secondaires, les agents de l'ASFC assuraient des « services » au sens de l'article 5 de la LCDP. En conséquence, la requête a été rejetée.

Le procureur général du Canada a fait une demande de contrôle judiciaire.

***Résultats pour les Canadiens***

Cette décision sur requête fournit une analyse et une interprétation approfondies de la LCDP concernant l'évolution des notions entourant les droits de la personne. La détermination de la question des « services » dans cette espèce donne une idée de la complexité et de la nouveauté de certaines des questions qui sont portées devant le Tribunal et qui le poussent à examiner l'étendue des garanties créées par la LCDP. Avec l'abrogation de l'article 67 de la LCDP, et la capacité dont le Tribunal est désormais investi de statuer sur les plaintes pour discrimination émanant de l'application de la *Loi sur les Indiens*, le Tribunal prévoit d'être aux prises avec de nombreuses autres plaintes qui testeront les limites de la LCDP en ce qui concerne la discrimination dans la prestation de « services ». Au moment du contrôle judicaire, la Cour fédérale aura peut-être la possibilité de poursuivre le dialogue jurisprudentiel entourant la notion de « services » et, le cas échéant, de circonscrire encore davantage la portée du terme au sens de la LCDP.

***Ray Davidson c. Santé Canada*** **2012 TCDP 1**

Le plaignant a allégué que l'intimé avait fait preuve de discrimination à son égard en raison de sa race, de son sexe et de sa couleur en refusant de l'embaucher. Entre autres allégations, le plaignant a indiqué que lors d'un concours pour un emploi auprès de l'intimé, il avait été noté beaucoup trop durement comparativement aux autres candidats, ce qui expliquait qu'il soit arrivé au cinquième rang parmi les cinq candidats admissibles. Or, d'après l'intimé, le plaignant avait à deux reprises fait appel de sa décision auprès du Comité d'appel de la Commission de la fonction publique, qui s'était penché sur la question de savoir si le plaignant avait été noté beaucoup trop durement. L'intimé, par conséquent, a déposé une requête pour empêcher la présentation de la preuve sur cet aspect de la plainte qui avait déjà été examiné. Cette décision porte sur la requête de l'intimé.

S'appuyant sur un arrêt récent de la Cour suprême du Canada dans *British Columbia (Workers' Compensation Board) v. Figliola*, le Tribunal a cherché à déterminer si le fond de la plainte avait déjà été traité adéquatement. En appliquant l'arrêt *Figliola*, le Tribunal a estimé que rien dans le libellé de la loi n'empêchait expressément la juridiction concurrente du Comité d'appel de la Commission de la fonction publique de trancher les questions relatives aux droits de la personne. Même si devant le Comité d'appel, le plaignant n'avait pas allégué qu'il avait été victime de discrimination, le Tribunal a estimé que s'il examinait les allégations du plaignant concernant l'évaluation des candidats au cours du processus de sélection, il lui faudrait effectuer essentiellement la même analyse qu'avait effectuée le Comité d'appel, c'est-à-dire comparer les examens de tous les candidats retenus avec celui du plaignant pour déterminer si l'évaluation avait été effectuée de manière juste et équitable. Le Tribunal a conclu que le plaignant avait eu la possibilité de présenter sa cause devant le Comité d'appel de la Commission de la fonction publique concernant l'évaluation des candidats au cours du processus de sélection et qu'il ne voyait pas l'utilité de dépenser des deniers publics et des fonds privés pour remettre en cause les mêmes allégations.

En conséquence, le Tribunal a accueilli la requête de l'intimé et déclaré qu'il n'examinerait pas la preuve sur la question de savoir si le plaignant avait été noté plus durement que les autres candidats au cours du processus de sélection.

| ***Résultats pour les Canadiens*** |
|---|
| Cette décision sur requête a donné pour la première fois la possibilité au Tribunal de se pencher sur l'arrêt de la Cour suprême du Canada dans *Figliola* concernant les doctrines de préclusion pour une même question en litige, d'abus de procédure et de pourvoi accessoire, et leur application dans le contexte des décisions relatives aux droits de la personne. En appliquant *Figliola* et en déterminant que sur le fond l'une des allégations du plaignant avait déjà été traitée de manière adéquate, le Tribunal a évité la dépense de fonds publics et privés pour statuer sur une question déjà résolue. Cette décision rappellera à bon escient aux parties que, en l'absence d'un libellé de la loi affirmant expressément le contraire, tous les tribunaux administratifs ont une juridiction concurrente pour appliquer la législation sur les droits de la personne et que le Tribunal ne doit pas contrôler les décisions d'autres tribunaux à cet égard, ou offrir aux parties une autre tribune pour remettre en cause des questions qui ont déjà été tranchées par un autre organisme. |

### *Contrôle judiciaire*

Comme le montre le tableau ci-après, 47 p. 100 des 51 décisions du Tribunal au cours des quatre dernières années ont été contestées, et moins de 10 p. 100 ont été renversées. Même si le Tribunal a rendu moins de décisions en 2011 qu'au cours des années précédentes, la proportion de décisions contestées a également diminué. (Alors que 59 p. 100 de ses décisions de 2010 avaient fait l'objet d'un contrôle judiciaire, ce nombre a été ramené à 50 p. 100 en 2011.) Le Tribunal demeure convaincu que, globalement, ses décisions continuent de proposer une interprétation juste et équitable de la LCDP et d'établir des précédents juridiques éclairants.

**Contrôles judiciaires, de 2008 à 2011***

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Plaintes renvoyées au Tribunal | 103 | 80 | 191 | 82 | 456 |
| Décisions rendues par le Tribunal** | 17 | 11 | 17 | 6 | 51 |
| **Nombre total de décisions contestées** | **4** | **5** | **12** | **3** | **24** |
| • Décisions confirmées par les tribunaux | 1 | 2 | 4 | 0 | 7 |
| • Décisions renversées par les tribunaux | 1 | 2 | 2 | 0 | 5 |
| • Contrôles judiciaires retirés ou contestés pour délai | 2 | 0 | 4 | 0 | 6 |
| • Contrôles judiciaires en instance | 0 | 1 | 2 | 3 | 6 |

* Les statistiques sur les renvois de causes et les contrôles judiciaires sont tenues uniquement sur la base de l'année civile.

** Toutes les plaintes renvoyées ne sont pas résolues dans le cadre d'une audience au cours de laquelle une décision est rendue. Par exemple, un nombre croissant de plaintes sont résolues par voie de médiation.

### *Avantages pour les Canadiens*

En tant que mécanisme clé de protection des droits de la personne au Canada, le Tribunal concrétise les idéaux canadiens de pluralisme, d'équité, de diversité et d'intégration sociale. Il offre une tribune où les plaintes au titre des droits de la personne peuvent être examinées et résolues et il propose des interprétations définitives sur des aspects importants de la discrimination. Le résultat immédiat du programme du Tribunal réside

dans le fait que les plaignants peuvent faire valoir leurs griefs et obtenir un règlement dans le cadre d'une tribune respectueuse et impartiale. Pour leur part, les intimés sont en mesure de tester la validité des allégations déposées contre eux dans un cadre quasi judiciaire. À terme, les décisions du Tribunal créent une jurisprudence éclairante utile aux employeurs, aux fournisseurs de services et à la population canadienne dans son ensemble.

Au cours de l'exercice 2011-2012, le Tribunal a rendu cinq décisions écrites déterminant s'il y avait bel et bien eu une pratique discriminatoire dans un cadre donné (sous réserve du droit de contrôle judiciaire devant la Cour fédérale). Même si ces décisions ont eu une incidence directe et immédiate sur les parties concernées, elles ont eu aussi des répercussions beaucoup plus vastes en donnant un sens concret et tangible à un ensemble de normes judiciaires abstraites. En effet, bien que la *Loi canadienne sur les droits de la personne* interdise les pratiques discriminatoires et prévoie certaines défenses propres à les justifier, elle ne fournit pas d'exemple. La Loi ne définit pas non plus le terme discrimination. Les décisions du Tribunal constituent par conséquent les premiers outils permettant aux Canadiens de constater les effets de la législation et de prendre connaissance de l'étendue de leurs droits et obligations en vertu de la LCDP.

## Activité de programme : Services internes

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont administrés pour appuyer les besoins du programme et ses autres obligations organisationnelles. Il s'agit notamment des Services de gestion et de surveillance, des Services de communication, des Services juridiques, des Services de gestion des ressources humaines, des Services de gestion des finances, des Services de gestion de l'information, des Services de technologie de l'information, des Services des biens immobiliers, des Services du matériel, des Services d'acquisition ainsi que des Services de voyage et d'autres services à l'échelle de l'organisation. Les services internes ne comportent que les activités et les ressources vouées à l'ensemble de l'organisation et non celles destinées expressément à un programme.

**Ressources financières pour 2011-2012 (en millions de dollars)**

| Dépenses prévues | Autorisations totales | Dépenses réelles |
|---|---|---|
| 1,9 | 3,0 | 3,2 |

**Ressources humaines pour 2011-2012 (ETP)**

| Prévues | Réelles | Écart |
|---|---|---|
| 13 | 13 | 0 |

***Sommaire du rendement et analyse des activités de programme***

Les services internes jouent un rôle essentiel dans l'exécution du programme unique du Tribunal. Au cours de la période visée, le principal objectif du Tribunal était de normaliser le milieu de travail et de rétablir les contrôles et les procédures de base pour la gestion de ses ressources matérielles et humaines. En outre, compte tenu de l'orientation du gouvernement fédéral qui privilégie la mutualisation des services destinés aux petits ministères et organismes fédéraux, le Tribunal a également jeté les bases en vue de trouver des solutions de rechange pour la prestation de certains de ses services organisationnels.

**Communications**. Au cours de la période visée par le rapport, la présidente du Tribunal a lancé plusieurs initiatives de relations publiques auprès des collectivités des Premières nations de différentes régions du pays pour expliquer le mandat de l'organisation, ses procédures et l'incidence de l'abrogation de l'article 67 de la LCDP, et elle a entrepris des consultations auprès des intervenants sur la procédure améliorée de résolution des plaintes.

**Gestion des ressources humaines**. Au cours du second semestre de 2011-2012, le Tribunal s'est attaché à reconstruire son effectif et à privilégier un contexte dynamique où la valorisation et la reconnaissance des personnes constituent une priorité. Au cours de la période visée, le Tribunal a également continué à régler des problèmes de relations de travail inédits qui avaient eu des répercussions sur son fonctionnement en 2010-2011. Fort de son engagement à l'appui d'une conformité intégrale à la législation et aux instruments politiques applicables, le Tribunal était fin prêt pour commencer à se pencher sur les résultats de la vérification de ses activités de dotation effectuée au cours du premier trimestre par la Commission de la fonction publique.

**Gestion financière**. Le Tribunal s'est concentré sur deux domaines particuliers de la gestion financière au cours du second semestre de 2011-2012 pour rétablir de saines pratiques de gestion financière ainsi que des contrôles de base. En septembre 2011, le Bureau du contrôleur général a entrepris une vérification des contrôles de base et mis en évidence plusieurs domaines se prêtant à amélioration. En décembre 2011, le Tribunal a obtenu un financement supplémentaire par l'intermédiaire du Budget supplémentaire des dépenses (C) de 2011-2012 afin d'alléger les pressions budgétaires qui entravaient ses activités. Entretemps, il a commencé à rétablir ses contrôles de base en vue d'assurer une gestion efficace et efficiente de ses ressources financières et il demeure déterminé à assurer la conformité aux textes législatifs et aux instruments stratégiques qui régissent de saines pratiques de gestion financière.

**Technologie de l'information**. En avril 2011, le Tribunal a été victime d'un piratage de son système de technologie de l'information particulièrement malveillant et déstabilisant, dont il a fallu reconstruire entièrement l'infrastructure. Des mesures provisoires ont été prises par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, mais pendant plus de six mois la capacité limitée du Tribunal en matière de TI a paralysé nombre de ses activités. Par suite de cette panne, le Tribunal a décidé d'externaliser ses services de TI à la Direction générale des services d'infotechnologie de TPSGC. Les efforts en matière de TI ont été axés sur un soutien adéquat de façon à ce que le Tribunal puisse continuer à

mener ses activités sans heurts au cours de la période de transition. Entretemps, le travail se poursuit pour régler les problèmes d'interopérabilité liés à la plateforme Windows 7.

### *Leçons retenues*

L'expérience du Tribunal avec la Direction générale des services d'infotechnologie de TPSGC montre que malgré des efforts louables, cette grande organisation n'est pas encore structurée pour jouer un rôle rentable en tant que fournisseur de services unique apte à répondre à tous les besoins en matière de TI d'un petit ministère ou organisme. Par conséquent, le Tribunal demeure déterminé à explorer d'autres options pour la prestation de ses services internes, non seulement pour ses services de TI mais également pour d'autres activités de soutien administratif. Le Tribunal envisage d'entrer en contact avec des petits ministères et organismes comme lui pour discuter de la mutualisation des services internes lorsqu'il est possible et économique de le faire.

# Section III : Renseignements supplémentaires

## Principales données financières

### État condensé de la situation financière (non vérifié)

Au 31 mars 2012 (en dollars)

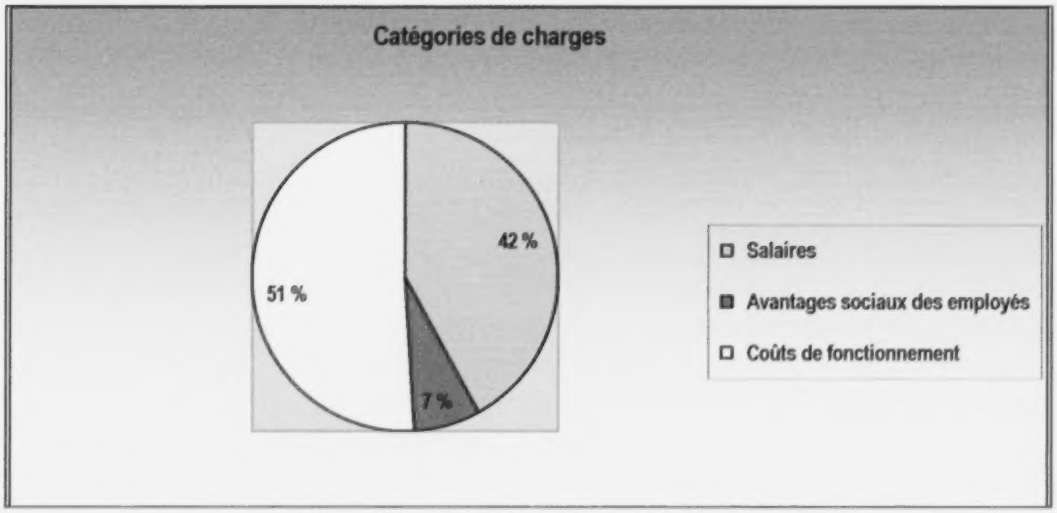
| | Variation (%) | 2011-2012 | 2010-2011 (Modifié) |
|---|---|---|---|
| Montant total net des passifs | 33 | 679 279 | 1 017 396 |
| Montant total net des actifs financiers | 29 | 378 450 | 530 153 |
| Montant net de la dette du ministère | 38 | (300 829) | (487 243) |
| Montant total des actifs non financiers | 46 | 48 548 | 89 899 |
| Situation financière nette du ministère | 37 | (252 281) | (397 344) |

### État condensé des opérations et situation financière nette du ministère (non vérifiés)

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2012 (en dollars)

| | Variation (%) | 2011-2012 | 2010-2011 (Modifié) |
|---|---|---|---|
| Montant total des dépenses | 10,3 | 6 165 077 | 5 589 627 |
| Montant total des revenus | — | — | — |
| Coût net des opérations avant le financement et les transferts du gouvernement | 10,3 | 6 165 077 | 5 589 627 |
| Situation financière nette du ministère | 36,5 | (252 281) | (397 344) |

## Graphique des principales données financières




Ces pourcentages sont fondés sur les dépenses réelles de 5,0 millions de dollars en 2011-2012 et ne tiennent pas compte du coût des services fournis à titre gracieux ni d'autres dépenses comme les coûts d'amortissement. Les principaux coûts de fonctionnement sont ceux se rapportant aux déplacements pour les audiences dans les différentes régions du pays, aux honoraires des membres du Tribunal, aux contrats de services professionnels, aux employés temporaires et aux coûts de traduction.

## États financiers

On trouvera les états financiers du Tribunal sur son site Web.

## Tableau de renseignements supplémentaires

Tous les tableaux de renseignements supplémentaires en version électronique du Rapport ministériel sur le rendement 2011-2012 se trouvent sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

- Vérifications internes et évaluations

# Section IV : Autres sujets d'intérêt

## Coordonnées des personnes-ressources de l'organisation

Directeur exécutif et registraire
Tribunal canadien des droits de la personne
160, rue Elgin
11e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 1J4

Téléphone : 613-995-1707
Télécopieur : 613-995-3484

Courriel : registrar-greffier@chrt-tcdp.gc.ca
Site Web: www.chrt-tcdp.gc.ca

## Loi et règlements d'application

Le ministre de la Justice est responsable devant le Parlement de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (L.R. 1985, ch. H-6, version modifiée).

Le ministre du Travail est responsable devant le Parlement de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* (L.C. 1995, ch. 44, version modifiée).

## Rapports

Les documents suivants peuvent être consultés sur le site Web du Tribunal :

Rapports annuels

Rapports sur le rendement

Rapports sur les plans et les priorités